香港申诉专员

2022/23
年报撮要

正面看投诉 共建好制度

香港申诉专员
2022/23年报撮要

投诉及查询

于2022/23年度，本署接到5,357宗投诉。连同由上年度转入的投诉，我们完成处理共5,323宗投诉个案。在已完成处理的投诉当中，有2,558宗是已跟进并终结，其余2,765宗个案经评审后已经终结，当中包括投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或《条例》所限。我们接到9,279宗查询。

本署于2022/23年度接到有关疫情的投诉为766宗，占整体投诉约14%，主要涉及当局就应对疫情所作的安排和行动、纾解民困措施，以及疫情期间提供的公共服务未能符合市民的预期等。

2022/23年度主要数字一览

接到的投诉总数
5,357

一般投诉
5,124

同类主题投诉
233

接到的查询总数
9,279

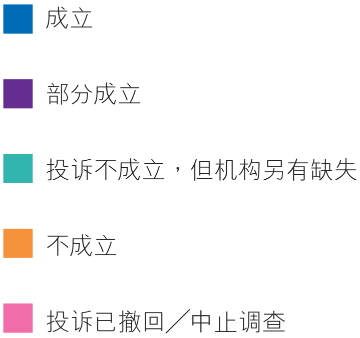
已完成的投诉总数
5,323

一般投诉
5,069

同类主题投诉
254

调查及查讯结果

年度内，申诉专员以全面调查方式终结了141宗投诉个案，其中有78宗（占55.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在2,112宗以查讯方式终结的个案中，我们在378宗（占17.9%）中发现事涉机构有不足之处。



主动调查

本署在年度内完成了九项主动调查：

DI/444	废物分类回收桶的管理和成效
DI/446	食物环境卫生署执行防治鼠患工作成效
DI/449	民航处对滑翔伞活动的规管
DI/451	政府土地上弃置车辆的问题
DI/452	政府对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执管行动
DI/453	船只涉嫌违规经营街渡服务的问题
DI/454	太平绅士巡视计划下法定巡视的运作安排
DI/455	政府对货物及杂物非法霸占或阻碍街道的规管
DI/460	康乐及文化事务署公共图书馆电子书借阅服务

建议

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下：

完成了的全面调查：
141

提出的建议：
125

完成了的主动调查：
9

提出的建议：
86

履行服务承诺

年度内，我们在处理投诉时达到服务承诺所订定的全部标准。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	5个工作天内	99%	100%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	10个工作天内	90%	99.7%
	15个工作天内	99%	100%
完成投诉个案	3个月内	80%	86.8%
	6个月内	99%	99.4%

处理查询方面，我们亦能够达到服务承诺所订定的标准。

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作天内	95%	99.4%
	10个工作天内	99%	100%

调解

在2022/23年度，本署尝试以调解方式处理的个案共306宗，当中有305宗获成功调解，创历来最高。182宗（占59.7%）是与新冠疫情相关，主要涉及防疫抗疫基金下各项计划的申请，以及防疫政策的各类措施。以调解方式终结的投诉个案平均需时仅11.6天，较上年度的平均时间缩短1.8天；当中逾64%及91%的个案分别于十天及一个月内终结。

306
调解个案

涉及公开资料的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有67宗，为过去五年最低。在已终结的71宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中18宗（25%）有不足之处，亦属近年最低。由此可合理推断政府部门和公营机构对《守则》已日趋熟悉。

	接到的投诉	已终结的个案*
《守则》涵盖的机构	66	69
《守则》涵盖范围以外的机构	1	2

* 包括由上年度转入的个案

重新评审及覆检个案

本署重新评审了276宗个案，其后就当中134宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了102宗个案，就其中101宗个案维持原来的决定。

香港申诉专员
2022/23年报撮要

传递本署的资讯

本署的宣传推广随着疫情在2022年年中渐趋平稳而逐步增加实体的项目。

在2022/23年度，我们举办了三次新闻发布会及发出三份新闻公报，以公布九项主动调查的结果。此外，我们宣布展开十项主动调查，并邀请市民大众提供意见。

我们为不同政府部门及机构举办了七次交流会，讲解本署的使命和工作，并分享我们处理投诉的经验。为了增加年青人对本署的认识，我们积极向本港学校讲解本署的使命和工作，共举办了八场学校讲座，逾2,000名学生出席。

我们与环保署合作举办疫情后的首个年度研讨会。以「智慧执法 保护环境」为主题的研讨会于2023年3月10日举行，本署的专家顾问及太平绅士获邀出席。

本年度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2022年11月16日举行。本年度的大奖得主是环境保护署，另外两个获奖部门为渔农自然护理署和卫生署。康乐及文化事务署则获颁调解奖。61名公职人员获颁奖项，以表扬他们在服务市民方面的卓越表现。

2022年10月，申诉专员参加了国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区分会在新西兰举行的会员会议，亚洲申诉专员协会于阿塞拜疆巴库举行的常务理事会会议，以及由阿塞拜疆人权事务委员会举办的国际会议。2023年3月，本署接待由澳门廉政专员领导的代表团，在工作上彼此交流、互相借鉴及分享经验。

迎向更稳健未来

在这段严峻期间，本署仍致力巩固职员的专业能力及推广学习文化，为新招聘的调查人员举办入职简介课程，协助他们掌握有效执行职务的所需知识。本署举办了客户服务及投诉处理的互动研讨会，并安排多个工作坊，分享在处理投诉时有效应对困难情况的经验，以及阐析《公开资料守则》和相关个案。我们亦安排职员参与有关管理及职业训练的网上或面授课程，以增进知识及提升工作技能。

廉政公署应邀为本署人员举办诚信管理培训讲座。为确保本署人员与时并进，我们委派职员出席海外申诉专员机构举办的会议，认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法及当前趋势。

本署继续推行「雇员身心安康计划」，为职员提供所需的启导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。我们配合「无惧转变尽展所长」的计划主题，举办了数个身心健康工作坊，旨在凝聚正能量，勉励员工积极投入生活。

	报告年度[1]				
	18/19	**19/20**	**20/21**	**21/22**	**22/23**
查询	**10,403**	**8,581**	**7,505**	**8,851**	**9,279**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**5,808**	**20,737**	**30,713**	**5,626**	**5,951**
– 接到的投诉	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]	4,934[140]	5,357[233]
– 由上年度转入	817	970	899	692	594
(b) 已完成的投诉个案	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**	**5,032[135]**	**5,323[254]**
已跟进并终结	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**	**2,739[102]**	**2,558[138]**
– 经查讯后终结[2]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]	2,432[102]	2,112[119]
– 经全面调查后终结[3]	205[18]	240[109]	167[3]	92	141[16]
– 经调解后终结[4]	205	149	179	215	305[3]
经评审并终结	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**	**2,293[33]**	**2,765[116]**
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]	1,171[6]	1,787[85]
– 受条例所限不得调查[6]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]	1,122[27]	978[31]
(c) 已完成的投诉个案百分比=(b)/(a)	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**	**89.4%**	**89.5%**
(d) 转拨下年度=(a) – (b)	**970**	**899**	**692**	**594**	**628**
已完成的主动调查数目	**12**	**10**	**9**	**8**	**9**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。
注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。
– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅第一章「用语词汇」。

FSC www.fsc.org 混合產品 源自負責任的森林資源的紙張 FSC™ C017167
采用环保纸张印制